

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului (CATV, Satelit, MMDS, IpTV)		
• 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	1
• 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	2
• rata cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	100
Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
• rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, %	-	7.8
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali		
• 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	2
• 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	3
• rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95	98
Frecvența reclamației deranjamentelor		
• rata reclamației deranjamentelor, %	-	7.5
Termenul de remedierea deranjamentelor		
• 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	24
• 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	35
• rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	98
Reclamația taxării serviciilor		
• rata reclamației taxării servicii, %		0

